



ARTIKEL RISET

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN KEMBALI PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DATU PANCAITANA BONE

Andi Muh. Multazam¹, Ayu Sutra², Nurmiati Muchlis³

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

²Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Correspondensi : andimuhammad.multazam@umi.ac.id

ABSTRAK

Hasil observasi RSUD Datu Pancaitana Bone menemukan adanya penurunan kunjungan pasien rawat inap dalam 3 bulan terakhir yaitu bulan September, Oktober dan November pada tahun 2023. Masalah lainnya terkait kualitas pelayanan seperti kurangnya informasi terkait alur pelayanan sehingga pasien terkadang merasa bingung dengan alur pelayanan. Sistem antrian yang terkadang membuat pasien komplain karena terkesan kurang profesional. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone. Jenis penelitian yaitu penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif melalui *survey*. Populasi yaitu jumlah rata-rata pasien pada bulan Januari dan Februari tahun 2023 sebanyak 300 pasien. Jumlah sampel penelitian diambil dengan menggunakan metode purposive sampling didapatkan hasil 171 sampel. Data penelitian dianalisis dengan analisis statistik deskriptif untuk univariat dan analisis uji asumsi klasik untuk multivariat. Hasil penelitian menemukan ada pengaruh kepuasan pasien terhadap minat Kembali pasien ($\rho=0,033$) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone. Diharapkan Fasilitas-fasilitas pendukung seperti sarana dan prasarana khususnya bagi keluarga pasien rawat inap agar tercipta kepuasan dan minat kunjungan kembali di RSUD Datu Pancaitana Kabupaten Bone.

Kata Kunci: Kualitas layanan; Kepuasan; Pasien Rawat Inap; Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

Observation results at RSUD Datu Pancaitana Bone found a decrease in inpatient visits in the last 3 months, namely September, October and November in 2023. Other problems related to service quality such as the lack of information related to the flow of services so that patients sometimes feel confused by the flow of services. The queuing system that sometimes makes patients complain because it seems less professional. The study aims to analyze the effect of human resource service quality on inpatient satisfaction at Datu Pancaitana Hospital Bone city. This type of research is a comparative causal

research with a quantitative approach through a survey. The population is the average number of patients in January and February of 2023 as many as 300 patients. The number of research samples taken using purposive sampling method obtained the results of 171 samples. The research data were analyzed by descriptive statistical analysis for univariate and classical assumption test analysis for multivariate. The results of the study found that there was an effect of patient satisfaction on patient return interest ($p = 0.033$) on inpatient patient satisfaction at Datu Pancaitana Bone Hospital. It is hoped that supporting facilities such as facilities and infrastructure, especially for families of inpatients, will create satisfaction and interest in revisiting at RSUD Datu Pancaitana Bone Regency.

Keywords: Service quality; Satisfaction; Hospitalized patients: Human Resources.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Masyarakat menilai pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan dan dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembangnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan datang berobat kembali (Fatrida, D., & Saputra, A, 2019).

Rumah sakit di seluruh dunia saat ini sedang mengalami perubahan besar-besaran pada struktur organisasinya (Muchlis, N, 2022). Dalam mencapai tujuan organisasi, setiap organisasi memerlukan sumber daya untuk

mencapainya (Muchlis, N., 2022). Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit memiliki kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Silalahi *et al.*, 2019). Peningkatan kebutuhan pelayanan kesehatan di Indonesia mendorong peningkatan pembangunan rumah sakit yang signifikan (Muchlis, N., et al., 2018).

Saat ini yang membuat masyarakat enggan untuk melakukan *check-up* kesehatan ataupun berobat terkait dengan pelayanan, karena pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit dianggap masih kurang. Faktor-faktor penyebabnya antara lain adalah keraguan akan kemampuan dokter untuk mendiagnosa dan

mengobati masalah penyakit yang diderita pasien, teknologi yang kurang canggih untuk menghadapi masalah saat ini serta sistem pelayanan yang lama. Dalam industri kesehatan atau jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan komponen yang penting selain untuk mengukur kualitas pelayanan, tetapi juga secara positif dapat mempengaruhi kepercayaan (*trust*) pasien (Afrizal, 2018).

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik termasuk bidang kesehatan saat ini masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif dan efisien serta kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) yang belum optimal dalam memberikan pelayanan.

Manajemen sumber daya manusia rumah sakit sangat penting (Muchlis, N., et al., 2022). Hal ini ditandai dari masih banyaknya keluhan atau pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sosial media. Rendahnya kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja organisasi merupakan tanda kualitas dan kompetensi (Razak, A.Y., 2024).

Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu (Hariyoko *et al.*, 2021).

Meningkatkan dan menjaga kualitas layanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Salah satu faktor yang sering menjadi sorotan terkait kualitas layanan adalah lamanya waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (KEMENKES) melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar KEMENKES Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Lamanya waktu tunggu mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. (Fajrin, K., & Ahri, R. A, 2021).

Kecepatan pelayanan terutama lama waktu tunggu (antrean) merupakan salah satu indikator yang digunakan oleh pasien untuk menilai mutu pelayanan di sarana pelayanan kesehatan. Orang selalu mengatakan bahwa menunggu lama merupakan hal yang membosankan. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan petugas sebaiknya menggunakan waktu sebaik – baiknya dan tidak terlalu lama. Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien yang dilayani bosan/jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak professional (terkesan lambat) serta akan mengakibatkan antrean yang panjang di loket pendaftaran atau loket pembayaran (Lalu *et al.*, 2021).

Permasalahan lain yang dihadapi pada saat ini yakni sikap petugas yang kurang tanggap dengan sikap pasien, keramahan yang kurang dari pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai oleh banyaknya keluhan dari masyarakat baik dari pelayanan kesehatan maupun sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit. Sehingga dapat menimbulkan citra negatif dari masyarakat itu sendiri terhadap pelayanan di Rumah Sakit dan

ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Fahrizal, A., & Kantohe I., 2022).

Sikap dan perilaku petugas pemberi pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator kualitas layanan. Petugas yang selalu senyum dan ramah-tamah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien akan memberikan kesan yang baik bagi pasien dalam menerima pelayanan. Sikap dan perilaku seperti itu akan memberikan sugesti positif bagi kesembuhan pasien (Lalu *et al.*, 2021).

Dalam melaksanakan pelayanan, petugas tentunya tak terlepas dari sikap dalam menghadapi pelanggan atau *contact personal*. Berdasarkan perspektif ini, individu dapat bekerja dengan kelompoknya (Elfandari, E., *et al.*, 2024). Hal ini merupakan aspek yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Untuk mencapai hal ini, maka *performance* atau penampilan yang baik dan rapi turut mendukung dengan sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja, sikap siap melayani, tenang dalam bekerja, mengetahui dengan baik pekerjaannya baik yang berhubungan dengan tugas unitnya maupun unit lain, mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu menangani keluhan pelanggan. Kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan

terkait erat dengan hubungan antar manusia. Oleh karena itu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat penting. Performa petugas akan menentukan tingkat kepercayaan dan keyakinan kepada tenaga kesehatan, termasuk tingkat keyakinan pasien akan kesesuaian diagnosa dan obat yang diberikan. Semua ini akan mempengaruhi tingkat kesetiaan pasien untuk berkunjung di sarana pelayanan kesehatan (Lalu *et al.*, 2021).

Selain waktu tunggu dan sikap petugas kesehatan, salah satu aspek penting yang mempengaruhi mutu pelayanan yakni kenyamanan dalam pemberian layanan. Rasa nyaman yang diterima pasien selama proses pelayanan akan membuat pasien menjadi senang dan betah berada di tempat tersebut. Untuk dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa asas–asas pelayanan meliputi: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban (Lalu *et al.*, 2021).

Hubungan antara kualitas layanan Kesehatan dan kemungkinan pasien kembali untuk kunjungan berikutnya saling terkait erat dan saling berpengaruh. Kecenderungan pasien untuk mengunjungi kembali rumah sakit sangat bergantung pada standar perawatan yang mereka terima pada kunjungan pertama. Jika layanan kesehatan yang diberikan berkualitas tinggi dan memenuhi atau melampaui harapan mereka, hal ini akan menumbuhkan rasa percaya dan percaya diri pada pasien, sehingga terjalin hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan diabaikan atau di bawah standar, hal ini dapat berdampak buruk pada tingkat retensi pasien di rumah sakit. Pasien yang tidak percaya terhadap layanan yang diberikan cenderung mencari pilihan layanan kesehatan alternatif di tempat lain, sehingga berdampak negatif pada jumlah pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk memprioritaskan dan memprioritaskan pemberian layanan kesehatan yang luar biasa untuk menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya memastikan keberhasilan dan keberlanjutan jangka Panjang (Dohona *et al.*, 2023).

Rumah Sakit Umum Daerah Datu Pancaitana, atau dikenal sebagai RSUD Datu Pancaitana, merupakan rumah sakit umum yang berlokasi di Tanete Riattang, Bone, Provinsi Sulawesi Selatan dengan jumlah kunjungan pasien terbanyak di Kabupaten Bone setiap tahunnya. Rumah Sakit Datu Pancaitana Kabupaten Bone sebagai rumah sakit rawat inap, telah mengatur beberapa pelayanan untuk memudahkan pasien dalam menerima layanan kesehatan secara berkualitas.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Datu Pancaitana Kabupaten Bone, didapatkan adanya penurunan kunjungan pasien dalam 3 bulan terakhir yaitu bulan September sebanyak 387 pasien, bulan Oktober sebanyak 332 pasien dan bulan November sebanyak 276 pasien pada kunjungan rawat inap tahun 2023. Peneliti juga menemukan beberapa masalah terkait kualitas pelayanan seperti kurangnya informasi terkait alur pelayanan sehingga pasien yang datang terkadang merasa bingung dan merasa alur pelayanan terlalu rumit. Antrian yang tidak teratur juga menjadi masalah dalam pelayanan di Rumah Sakit Datu Pancaitana Kabupaten Bone, pasien terkadang komplain kepada pegawai

karena merasa pasien yang datang setelah mereka dilayani lebih dahulu sehingga petugas kesehatan terkesan kurang profesional dalam memberi layanan.

Rumah Sakit Umum Daerah Datu Pancaitana Bone sebagai salah satu Rumah Sakit milik pemerintah di Kabupaten Bone memiliki tantangan yang cukup besar khususnya dalam mutu pelayanan sumber daya manusia yang memberikan dampak besar terhadap kepuasan pasien. Hal ini menyebabkan perlunya strategi tertentu dalam meningkatkan pelayanan kesehatan untuk memperoleh kepuasan pasien. Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini untuk “Mengetahui pengaruh kualitas layanan sumber daya manusia terhadap minat kunjungan kembali pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone”.

METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausal komparatif yang bertujuan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat yang ada, mencari kembali fakta yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Januari sampai 26 Februari 2024, dalam bentuk penelitian *survey* dari populasi sebanyak 300 orang kemudian didapatkan sampel sebanyak 171 dengan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara langsung dengan responden, kemudian dianalisis menggunakan SPSS. Untuk analisis univariat menggunakan analisis statistik deskriptif yang memberikan gambaran atau

deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (kemencengan distribusi). Dilanjutkan dengan uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas, dan linearitas).

HASIL

1. Analisis Univariat.

Berdasarkan karakteristik Responden pasien yang berkunjung didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 menunjukkan bahwa sampel responden penelitian yang berusia 12 – 25 tahun sebanyak 33 (19,3%), yang berusia 26 – 45 tahun dan 45-65 tahun masing-masing sebanyak 60 (35,1%) dan yang berusia >65 tahun paling sedikit dengan jumlah yaitu 18 (10,5%) responden yang merupakan pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Kabupaten Bone.

Tabel hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sampel responden penelitian di RSUD Datu Pancaitana Kabupaten Bone adalah mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 111 (64,9%) pasien, sedangkan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 (35,1%) responden.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di RSUD Pancaitana Kabupaten Bone

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur	12 – 25 tahun	33	19,3
	26 – 45 tahun	60	35,1
	46 – 65 tahun	60	35,1
	≥ 65 tahun	18	10,5
	Total	171	100,0
Jenis Kelamin	Pria	60	35,1
	Wanita	111	64,9
	Total	171	100,0
Pendidikan	SD	34	19,9
	SLTP	20	11,7
	SLTA	64	37,4
	S1	52	30,4
	Profesi	1	0,6
	Total	171	100,0
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	23	13,5
	PNS	20	11,7
	Pegawai Swasta	20	11,7
	Buruh	6	3,5
	Pedagang	33	19,3
	Tidak Bekerja	30	17,5
	IRT	39	22,8
	Total	171	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa sampel responden penelitian yang saat ini menempuh Pendidikan SD yakni sebanyak 34 (19,9%), SLTP sebanyak 20 (11,7%), SLTA yaitu 64 (37,4%), Perguruan Tinggi (D3, S1, S2, dan S3) paling banyak dengan jumlah sebanyak 52 (30,4%) dan profesi hanya 1 (0,6) responden yang merupakan pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Kabupaten Bone.

Berdasarkan pekerjaan responden di RSUD Datu Pancaitana Kabupaten Bone diperoleh hasil bahwa responden yang merupakan pelajar/mahasiswa yakni sebanyak 23 (13,5%) responden, yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai swasta masing-masing sebanyak 20 (11,7%) responden, yang bekerja sebagai buruh hanya 6 (3,5%) responden, pedagang yaitu 33 (19,3%) responden, yang tidak bekerja sebanyak 30 (17,5%) responden, dan Ibu Rumah Tangga (IRT) paling banyak dengan jumlah sebanyak 39 (22,8%) responden.

2. Analisis Uji Asumsi Klasik

Pengaruh antara kualitas layanan sumber daya manusia terhadap di Kabupaten

Bulukumba yang dianalisis dengan uji *Chi Square* dengan level kemaknaan $p < 0.05$, disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2
Pengaruh Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia (Bukti Nyata/Tangible) Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Datu Pancaitana Bone

Kepuasan Pasien	Minat Kunjungan Kembali				Total		ρ value
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Puas	102	96,2	4	3,8	106	100,0	0,033
Tidak Puas	56	86,2	9	13,8	65	100,0	
Total	158	92,4	13	7,6	171	100,0	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas tentang pengaruh layanan sumber daya manusia terhadap minat kunjungan kembali pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone didapatkan sebanyak 102 (96,2%) responden yang berminat melakukan kunjungan kembali yang merasa puas sedangkan yang tidak puas ada 56 (86,2%) responden. Adapun responden yang tidak berminat melakukan kunjungan kembali lalu merasa puas ada 4 (3,8%) responden dan yang tidak puas yaitu 9 (13,8%) responden.

Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh ρ value adalah 0,033 ($\rho > 0,05$), hal ini berarti hipotesis diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan

pasien terhadap minat kunjungan kembali pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh layanan sumber daya manusia terhadap minat kunjungan kembali pasien rawat inap maka berikut ini akan dibahas hubungan antara variabel yang diteliti. Total responden pada penelitian ini adalah 171 responden yang diperoleh dari 300 pasien yang berkunjung di RSUD Datu Pancaitana Bone.

Pengaruh Layanan Sumber Daya Manusia Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien Rawat Inap

Gambaran kepuasan pasien di RSUD Pancaitana Kabupaten Bone menemukan sebesar 63,2% pasien rawat inap yang merasa puas dan pasien rawat inap yang tidak puas sebesar 36,8%. Gambaran minat kunjungan Kembali pasien rawat inap RSUD Pancaitana Kabupaten Bone ditemukan besarnya persentase pasien rawat inap yang berminat melakukan kunjungan Kembali sebesar 92,4%, sedangkan pasien rawat inap RSUD Pancaitana Kabupaten Bone yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan Kembali hanya 7,6%.

Pengujian hipotesis keenam dalam penelitian ini menunjukkan hasil uji signifikansi pengaruh antara kepuasan pasien terhadap minat kunjungan Kembali pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone diperoleh hasil berdasarkan analisis bivariat bahwa nilai ρ value sebesar 0,033 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan kembali pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone.

Salah satu indikator dalam mengukur pelayanan penyedia layanan kesehatan yakni kepuasan pasien sehingga kepuasan pasien juga harus terus ditingkatkan dalam menjawab persaingan yang semakin kompetitif (Basalamah et al., 2021). Kepuasan pasien berupa kepuasan terhadap pelayanan medik ataupun keperawatan, pelayanan penunjang dan sarana prasarana di suatu rumah sakit atau instansi pelayanan Kesehatan dan pemenuhan kebutuhan kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survey kepuasan pasien. Kepuasan pasien lebih kepada outcome dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien adalah salah satu tujuan dari peningkatan kualitas layanan kesehatan. (Olvin et al., 2023) dalam penelitiannya menambahkan bahwa,

ketidakpuasan dapat berasal dari menurunnya kualitas pelayanan yang didapatkan.

Pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone yang merasa puas dengan didukung oleh minat kunjungan kembali dapat dilihat dari besarnya persentase pasien dengan nilai 93,0% pasien menyatakan sikap bahwa Ketika pasien/keluarga membutuhkan pelayanan registrasi rumah sakit, saya/keluarga akan merekomendasikan ataupun kembali menggunakan layanan di RSUD Datu Pancaitana Bone dan Ketika pasien/keluarga membutuhkan pelayanan dokter di rumah sakit, saya akan merekomendasikan ataupun kembali menggunakan layanan di RSUD Datu Pancaitana Bone.

Pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone yang merasa puas namun tidak berminat melakukan kunjungan kembali dapat dilihat dari nilai persentase 6,4% pasien yang menyatakan sikap bahwa Ketika pasien membutuhkan pelayanan perawat di rumah sakit, pasien tidak akan merekomendasikan ataupun kembali menggunakan layanan ini. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa minat kunjungan kembali tidak selalu berkaitan dengan kepuasan pasien di RSUD Datu Pancaitana Bone

melainkan ada faktor lain seperti faktor kualitas layanan yang dapat memicu terjadinya kepuasan pasien.

Pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone yang merasa tidak puas walaupun berminat melakukan kunjungan kembali disebabkan karena adanya persentase sebesar 2,9% pasien yang tidak puas karena merasa bahwa rumah sakit tidak memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.

Pasien rawat inap di RSUD Datu Pancaitana Bone yang merasa tidak puas sehingga tidak berminat melakukan kunjungan kembali diperoleh berdasarkan persentase dimana terdapat 7,6% pasien merasa bahwa rumah sakit tidak menyediakan fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan pemeriksaan dan pengobatan sehingga ketika pasien/keluarga membutuhkan, pasien tidak akan merekomendasikan ataupun kembali menggunakan layanan di RSUD Datu Pancaitana Bone.

Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap kualitas layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, taat terhadap rencana pengobatan hingga memiliki minat kunjungan Kembali di

rumah sakit atau instansi kesehatan yang telah dikunjungi. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami keluhan dan kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan dari tenaga kesejatan maka akan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter bahkan tidak memiliki minat kunjungan Kembali hingga pindah fasilitas layanan kesehatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Ningsih & Multazam, 2023). Kepuasan pasien adalah suatu kenyataan namun sering diabaikan sebagai indikator kualitas. Kualitas layanan kesehatan khususnya pada sumber daya manusia merupakan hasil akhir (output) dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan. Segala hal yang memenuhi kebutuhan pasien atau berkualitas tinggi akan mempunyai manfaat dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sesuai dengan pernyataan

tersebut, sehingga kualitas suatu layanan kesehatan akan berdampak pada puas atau tidaknya pasien, jumlah kunjungan pasien dan menangnya persaingan (Rohmah et al., 2024). Hasil kesehatan dipengaruhi oleh ketersediaan dan penggunaan layanan kesehatan (Royani et al., 2020). Berdasarkan hal tersebut maka pentingnya kualitas layanan kesehatan dalam menunjang kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien yang mempengaruhi minat kunjungan kembali pasien rawat inap RSUD Datu Pancaitana Bone disebabkan karena 70,8% pasien akan merekomendasikan ataupun kembali menggunakan layanan RSUD Datu Pancaitana Bone Ketika membutuhkan pelayanan alur masuk rumah sakit yang mudah dan cepat, 61,4% pasien akan merekomendasikan ataupun kembali menggunakan layanan ini walaupun jarak rumah sakit dengan rumah yang jauh dan 88,3% pasien akan merekomendasikan dan menggunakan kembali layanan ini ketika membutuhkan pelayanan penunjang radiologi di rumah sakit. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dengan adanya persentase sebesar 63,2% pasien puas pada pelayanan rawat inap rawat inap RSUD Datu Pancaitana Bone maka hal tersebut dapat

mempengaruhi minat kunjungan Kembali pasien.

Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan riset sebelumnya yang dilakukan oleh (Ratih, 2017) dengan judul Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Dimana hasil penelitian tersebut diketahui bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang klinik bedah RSUD Kota Madiun dengan nilai p -value sebesar $0,012 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

SIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilaksanakan di RSUD Datu Pancaitana Bone dari tanggal 01 Januari sampai 26 Februari 2024 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara layanan sumber daya manusia terhadap minat kunjungan kembali pasien rawat inap dengan nilai $p < 0,0033$. Terdapat banyak faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan kembali, hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa pentingnya layanan sumber daya manusia yang profesional dalam meningkatkan minat kunjungan kembali pasien secara signifikan. Hasil ini sangat penting bagi

manajemen rumah sakit untuk meningkatkan efektivitas layanan dan mengevaluasi pelayanan yang profesional kepada setiap pasien yang datang. Sehingga rumah sakit bisa meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien.
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2021). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(03), 81–91.
- Elfandari, E., Ahri, R. A., & Muchlis, N. (2024). Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar: Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee Performance at Labuang Baji Hospital Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), 40-44.
- Fahrizal, A., & Kantohe, I. (2022). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tomini Kecamatan Tomini Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ*, 22(2), 52-59.
- Fajrin, K., & Ahri, R. A. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(5), 63-71.

- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-21.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di kabupaten manggarai. *Jurnal Good Governance*.
- Lalu, S., Sastrawan, S., Sani, S. K., & Tasim, M. (2021). Perbedaan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di Puskesmas Praya Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 9(1), 78-83.
- Muchlis, N. (2018). *Pengembangan Model Intention to Stay Tenaga Perawat Di Rumah Sakit Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Muchlis, N. (2022). Perceived External Prestige: Meta-perception of Nurses and Customers' Opinion in Hospital, Makassar City. *Internasional Journal of Health Sciences*, 1169-1176.
- Muchlis, N., Amir, H., Cahyani, D. D., Alam, R. I., Landu, N., Mikawati, M., ... & Sinaga, M. R. E. (2022). The cooperative behavior and intention to stay of nursing personnel in healthcare management. *Journal of Medicine and Life*, 15(10), 1311.
- Ningsih, S. M. H., & Multazam, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 1085–1093.
- Olvin, O., Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R. A., Idris, F. P., & Multazam, A. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 52–69.
- Ratih, E. B. S. (2017). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun Tahun 2017*.
- Razak, A. Y., Hamzah, W., & Muchlis, N. (2024). Pengaruh Proactive Personality Terhadap Job Satisfaction pada Tenaga Kesehatan RSUD Labuang Baji: The Influence of Proactive Personality on Job Satisfaction among Health Workers at Labuang Baji Regional Hospital. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), 172-179.
- Rohmah, N., Rochma, L. N., Handayani, L. T., & Husna, R. (2024). Hubungan Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanggul Berbasis Theory Of Planned Behavior. *Journal of Nursing and Health*, 9(1, Maret), 19–25.
- Royani, I., Syahril, E., Latief, S., Natasha, R., Mappaware, N. A., & Pangnguriseng, U. A. (2020). Pemberdayaan Potensi Tenaga Kesehatan Jejaring FK UMI dalam upaya Promosi Kesehatan dan Screening Stunting. *Window of Community Dedication Journal*, 42–49.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas iii di rumah sakit advent medan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(1), 21-29.